BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pada proses pendaftaran pasien di rumah sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menyebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik. Dalam penyelenggaraannya, salah satu kegiatan yang dilakukan adalah registrasi pasien, yaitu proses pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap.

Pemanfaatan teknologi dalam proses pendaftaran salah satunya dapat dilakukan melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM digunakan untuk membantu pasien melakukan proses pendaftaran secara mandiri sehingga pelayanan pendaftaran dapat dilakukan dengan bantuan teknologi. Namun, penggunaan APM dalam pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan mesin, tetapi juga pada kemampuan pengguna dan dukungan petugas dalam memberikan arahan. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan APM masih dapat menghadapi beberapa kendala, seperti pasien yang belum memahami penggunaan APM, faktor usia, dan kendala teknis yang menyebabkan pasien masih membutuhkan bantuan petugas (Sabrina Mutia, 2020)

Pelaksanaan pelayanan APM di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta melibatkan beberapa petugas, yaitu petugas APM, customer service, dan satpam. Petugas tersebut memiliki peran dalam membantu dan mengarahkan pasien selama proses penggunaan APM. Keterlibatan beberapa petugas dalam satu area

pelayanan membuat pemahaman mengenai penggunaan dan pelayanan APM menjadi hal yang perlu diperhatikan agar informasi yang diberikan kepada pasien tetap sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan petugas yang terlibat dalam pelayanan APM, ditemukan adanya perbedaan pemahaman antarpetugas mengenai penggunaan APM. Perbedaan tersebut terlihat dari cara petugas memahami alur penggunaan APM dan memberikan arahan kepada pasien. Petugas juga memperoleh pemahaman mengenai penggunaan APM melalui pengalaman langsung di lapangan dan arahan dari petugas lain. Selain itu, belum terdapat briefing atau sosialisasi khusus yang dilakukan secara bersama kepada petugas yang terlibat dalam pelayanan APM.

Kondisi tersebut dapat menyebabkan adanya perbedaan cara petugas dalam memberikan informasi atau membantu pasien ketika menggunakan APM. Padahal, proses registrasi pasien merupakan bagian dari penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik dan fasilitas pelayanan kesehatan perlu memiliki standar prosedur operasional dalam penyelenggaraannya. Fasilitas pelayanan kesehatan harus menyusun standar prosedur operasional penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik sesuai dengan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki (Kementrian Kesehatan RI, 2022)

Selain faktor petugas dan prosedur, penggunaan APM juga dapat dipengaruhi oleh kondisi mesin dan ketersediaan perlengkapan pendukung. Berdasarkan hasil wawancara awal, terdapat kendala pada sensitivitas mesin yang pada kondisi tertentu dapat menyebabkan pasien membutuhkan bantuan petugas. Sementara itu, perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan APM, seperti kertas roll dan perlengkapan untuk proses fingerprint, selama ini tersedia dan dilakukan pengecekan oleh petugas. Dari sisi biaya, belum terdapat anggaran khusus untuk pemeliharaan APM, tetapi kondisi

tersebut belum menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan APM tidak hanya berkaitan dengan mesin yang digunakan, tetapi juga melibatkan sumber daya manusia, prosedur pelayanan, perlengkapan pendukung, dan dukungan biaya. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut perlu dilihat secara menyeluruh untuk mengetahui kondisi yang berkaitan dengan tingkat penggunaan APM. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah pendekatan 5M yang terdiri dari Man, Money, Material, Method, dan Machine.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kondisi yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama berkaitan dengan adanya perbedaan pemahaman antarpetugas yang terlibat dalam pelayanan APM. Oleh karena itu, analisis dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan dengan melihat aspek Man, Money, Material, Method, dan Machine. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor yang Memengaruhi Tingkat Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada Pelayanan Rawat Jalan dengan Pendekatan 5M di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta."

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang atau PKL

Tujuan umum dari kegiatan ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan 5M yang meliputi Man, Money, Material, Method, dan Machine.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Menganalisis faktor penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan unsur manajemen **Man** di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Menganalisis faktor penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan unsur manajemen **Money** di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
3. Menganalisis faktor penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan unsur manajemen **Material** di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
4. Menganalisis faktor penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan unsur manajemen **Method** di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
5. Menganalisis faktor penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan unsur manajemen **Machine** di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
6. Menyusun saran perbaikan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdasarkan hasil analisis 5M.

1.2.3 Manfaat Magang/PKL

a. Bagi RS Bethesda Yogyakarta

Memberikan gambaran mengenai faktor yang memengaruhi penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan pelayanan dan penggunaan APM.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam pengembangan pembelajaran, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan rekam medis dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan.

c. Bagi Mahasiswa

Menambah pengalaman dan wawasan mahasiswa dalam mengidentifikasi serta menganalisis permasalahan penggunaan APM secara langsung di lingkungan rumah sakit, sekaligus melatih kemampuan dalam melakukan observasi, wawancara, pengolahan data, dan penyusunan saran perbaikan.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang/PKL

1.3.1 Lokasi Magang/PKL

Kegiatan Magang Manajemen Klaim, Unit Kerja Rekam Medis, serta Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kesehatan dilaksanakan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Rumah sakit tersebut beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 70, Kotabaru, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

1.3.2 Waktu Magang/PKL

Waktu pelaksanaan kegiatan Magang Manajemen Klaim, Unit Kerja Rekam Medis serta Analisis danPerancangan Sistem informasi Kesehatan adalah sebagai berikut:

a. Tanggal Kerja : 03 Agustus 2026
b. Hari Kerja : Senin - Sabtu
c. Jam Kerja : 07.00 – 14.00

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan petugas yang terlibat dalam pelayanan APM, serta telaah dokumen terkait, seperti SOP penggunaan APM. Data yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan pendekatan 5M, yaitu Man, Money, Material, Method, dan Machine, sehingga dapat diketahui faktor yang berkaitan dengan penggunaan APM dan menjadi dasar dalam penyusunan saran perbaikan.

1.4.2 Sumber Data

Data primer dalam kegiatan ini diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada petugas yang terlibat dalam pelayanan APM, yaitu petugas APM, customer service, dan satpam, untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman petugas, pelaksanaan prosedur, kondisi mesin, perlengkapan pendukung, serta faktor lain yang berkaitan dengan penggunaan APM berdasarkan pendekatan 5M. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung penggunaan APM dan kondisi pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Data sekunder diperoleh dari Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berupa data jumlah pasien rawat jalan, data jumlah pengguna APM, serta SOP atau pedoman yang berkaitan dengan penggunaan APM. Data tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan kondisi penggunaan APM dan membandingkan antara prosedur yang ada dengan pelaksanaan di lapangan.

1.4.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam kegiatan ini adalah petugas yang terlibat langsung dalam pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, yaitu petugas APM, customer service, dan satpam. Pemilihan subjek tersebut dilakukan karena masing-masing petugas memiliki peran dalam membantu dan mengarahkan pasien selama menggunakan APM, sehingga dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan penggunaan APM serta faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan pendekatan 5M (Man, Money, Material, Method, dan Machine).

1.4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini berupa **lembar wawancara**. Lembar wawancara digunakan untuk menggali informasi dari petugas yang terlibat dalam pelayanan APM, yaitu petugas APM, customer service, dan satpam. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan pendekatan 5M yang meliputi **Man, Money, Material, Method, dan Machine**, terutama untuk mengetahui pemahaman dan peran petugas, pelaksanaan prosedur, kondisi dan penggunaan mesin, ketersediaan perlengkapan, serta dukungan biaya dalam pelayanan APM.

1.4.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

   Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Pengamatan meliputi alur penggunaan APM, keterlibatan petugas dalam membantu pasien, kondisi mesin, ketersediaan perlengkapan pendukung, serta kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur yang ada.

2. Dokumentasi

   Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan data yang berkaitan dengan penggunaan APM di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Dokumentasi yang digunakan meliputi SOP atau pedoman penggunaan APM, data jumlah pasien rawat jalan, data terkait penggunaan APM yang tersedia, serta dokumentasi kondisi dan pelaksanaan pelayanan APM di lapangan.

3. Wawancara

   Wawancara dilakukan secara langsung dengan petugas yang terlibat dalam pelayanan APM, yaitu petugas APM, customer service, dan satpam. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman dan pengalaman petugas dalam menggunakan serta membantu pasien menggunakan APM, pelaksanaan prosedur, kondisi mesin, ketersediaan perlengkapan, dan faktor lainnya yang berkaitan dengan penggunaan APM. Hasil wawancara kemudian dianalisis berdasarkan pendekatan 5M, yaitu Man, Money, Material, Method, dan Machine.